

1. INFORMACIÓN BÁSICA

OBJETIVO	Velar por la promoción y defensa de los Derechos Humanos, las garantías fundamentales de la comunidad Itagüiseña.
ALCANCE	Desde la recepción de las solicitudes hasta la intermediación con las partes involucradas.
LIDER DEL PROCESO	Personero Delegado para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos,
PERSONAL DE APOYO	Profesional Universitario, Personal Asistencial y Contratistas.
TIPO DE PROCESO	Misional

2 REQUISITOS

LEGALES	Ver listado maestro de documentos externos - Nomograma- FGD-10
SERVICIO (ATRIBUTOS)	Atención basada en los principios de: Igualdad, oportunidad, legalidad, celeridad, economía, publicidad, eficacia, imparcialidad, transparencia y debido proceso.
ORGANIZACIÓN	Resolución 120 de 2020 (diciembre 23), por medio de la cual se adopta el Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Acuerdo 022 de 2012 Por medio del cual se adopta la Estructura Administrativa de la Personería de Itagüí. Acuerdo 012 de 2015 por el cual se adopta y se actualiza el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Personería de Itagüí y se modifica el Acuerdo 022 de 2012.
NTC ISO 9001:2015	4 Contexto de la organización. 5. Liderazgo. 6. Planificación. 7. Apoyo. 8. Operación. 9. Evaluación del desempeño. 10. Mejora.
MIPG Modelo integrado de planeación y gestión	<p>1° Dimensión: Talento Humano</p> <p>2°Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación</p> <p>3°Dimensión: Gestión con valores para resultados – Operación externa (ventanilla hacia afuera). Políticas: Participación ciudadana en la gestión pública, racionalización de trámites y servicio al ciudadano. Gobierno Digital. Ventanilla hacia adentro. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos. 4°</p> <p>4°Dimensión: Evaluación de resultados.</p> <p>5° Dimensión: Información y Comunicación</p> <p>6° Dimensión: Gestión del conocimiento y la Innovación</p> <p>7° Dimensión: Control Interno.</p> <p>7.1 Alcance de la dimensión</p>

7.2.1 Diseñar y mantener de manera adecuada y efectiva el MECI desarrollando las siguientes actividades para casa de sus componentes.

3. RECURSOS DEL PROCESO

HUMANOS	Personero delegado, Profesional Universitario, Personal Asistencial y Contratistas.
TECNOLOGICOS	Oficinas dotadas de equipos de cómputo, software, red interna, aplicaciones, Internet, sistemas de información y comunicación.
INFRAESTRUCTURA	Instalaciones locativas adecuadas para la prestación de los servicios, condiciones ergonómicas favorables para la seguridad y salud en el trabajo, espacios locativos que garanticen la reserva en las declaraciones por hechos victimizantes.

4. ACTIVIDADES

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDAD	CICLO	RESPONSABLE	PRODUCTO O SALIDA	CLIENTE
Proceso Planeación Institucional	Contexto Estratégico de la Entidad	Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y riesgos para el proceso	P	Personero Municipal Personero(a) Delegado para el Proceso Derechos Humanos	Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso	Unidades administrativas Entes gubernamentales Comunidad General y partes interesadas

Clientes y partes interesadas Proceso de Planeación Institucional, Procesos de Apoyo	Necesidades de la comunidad Plan Estratégico Institucional Plan de Acción Recursos Humanos, físicos y logísticos	Planificación de los servicios de Promoción y Protección de los DDHH	P	Personero Municipal Personero Delegado para la Promoción y Protección de los DDHH,	Planes, Programas, Proyectos	Proceso de Promoción y Protección de los DDHH,
Comunidad Entidades externas	Solicitudes y Necesidades	Recibir solicitudes, requerimientos y declaraciones de vulneración de los derechos humanos	H	Personero Delegado para la Promoción y protección de los Derechos Humanos	Declaraciones, Requerimientos, Registro de diligencias, Acta de recepción de solicitudes Radicación de solicitudes, Formato Único de Declaración, planillas de asistencia, oficio, entre	Comunidad, Proceso de Promoción y Protección de los DDHH,

					otros	
Comunidad Proceso de Promoción y Protección de los DDHH, Colectivos y del Ambiente Entidades externas	Solicitudes y Necesidades	Realizar consultas con otras entidades	H	Personero delegado para los derechos humanos	Oficios	Entidades externas
Ciudadano	Información	Recibir la declaración, diligenciar el FUD Formato Único de Declaración y enviarlo a la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas UARIV Ciudadano	H	Personero Delegado para la Promoción y protección de los Derechos Humanos y personal de apoyo	FUD Formato único de Declaración diligenciado	Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas UARIV Ciudadano
Proceso de Promoción y Protección de	Información, Necesidades de la	Brindar información a la presunta	H	Personero Delegado para la Promoción y	Oficios Solicitudes Requerimient	Ente territorial (Secretaria

los DDHH, colectivos y del Ambiente Comunidad	comunidad	víctima y Gestionar la ayuda que se requiere, hasta que sea calificada por la UARIV.		protección de los Derechos Humanos	os	de Educación, Secretaria de Salud y Casa de Justicia)
Comunidad	Solicitudes	Asesorar en la presentación de recursos y acciones constitucionales y/o legales de acuerdo a la solicitud.	H	Personero Delegado para la Promoción y protección de los Derechos Humanos	Recursos acciones constitucionales y legales	Entidades externas
Comunidad Entes externos proceso de Promoción y Protección de los DDHH, colectivos y del Ambiente Comunidad	Solicitudes Plan de acción	Brindar Formación a la ciudadanía en Derechos Humanos,.	H	Personero Delegado para la Promoción y protección de los Derechos Humanos	Capacitación y formación en Derechos Humanos y colectivos Listas de asistencia Piezas graficas	Comunidad Proceso de Promoción y Protección de los DDHH,
Proceso Planeación	Indicadores, Riesgos,	Realizar seguimiento y	V	Personero Municipal	Informes de seguimiento	Proceso de Evaluación

Institucional Proceso de Promoción y Protección de los DDHH, Colectivos y del Ambiente, Proceso de Atención al Ciudadano	Encuestas de Satisfacción y Auditorias, Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias	control a la ejecución y desempeño del proceso		Personero Delegado para la Promoción y Protección de los DDHH,	y medición de: indicadores, riesgos auditorias, Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias	y Mejoramen to Proceso de Promoción y Protección de los DDHH, Proceso de Planeación Institucional
Proceso de Evaluación y Mejoramiento	Informes de auditorías, Informes de análisis a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, Indicadores, Riesgos	Aplicar acciones de mejora	A	Planes de mejoramiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Líderes del Proceso	Proceso de Evaluación y Mejoramen to Proceso de Promoción y Protección de los DDHH, Planeación Institucional

5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Ver listado maestro de documentos internos FGD-09

6. INDICADORES

Ver tablero de indicadores FPI-03

7. CONTROL DE RIESGOS

Ver mapa de riesgos FPI-04

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	REVISÓ	APROBÓ	CAMBIOS REALIZADOS
1	05/05/2014	Delegado para los Derechos Humanos Elkin Echavarría	Comité MECI - Calidad	Elaboración del documento
2	07/07/2015	Martha Elena Uribe - Personera Delegada para los Derechos Humanos; Claudia Echavarría Barrientos - Personera Delegada Derechos Colectivos y del Ambiente	Comité MECI - Calidad	Se modifico: el nombre del proceso, el objetivo agregándoles "Colectivos y del Ambiente", las actividades incluyendo las actividades propias de los derechos colectivos y del ambiente, el ítem de recursos de infraestructura, al ítem de "información del documentos" se le cambia el nombre por "Control de cambios" y los indicadores, de acuerdo al tablero de indicadores. Se articulo el cuadro de actividades con los de entradas y salidas y se incluyeron los requisitos de la NTCGP 1000, ISO 9001 y MECI 1000. Se

				actualizo la normatividad interna. Se eliminaron registros del cuadro recursos de información.
3	15/08/2017	Wilman Rojo Personero delegado promoción y prevención de los Derechos Humanos y Paula Pérez Personera Delegada promoción y prevención de los Derechos Colectivos y del Medio Ambiente	Comité MECI - Calidad	Cambios en indicadores
		Personera Delegada para la Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	Comité MECI - Calidad	Se retiran de la caracterización los recursos legales, procedimientos ^o , formatos, indicadores y riesgos por cuanto cada uno tiene su propio listado maestro, tablero y matriz. Igualmente se actualiza el ítem de personal de apoyo, la

				organización y el recurso humano
4	27/06/2019	Personeros Delegados para la Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	Comité MIPG Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Actualización Requisitos: Norma ISO 9001:2015 MIPG
5	19/03/2020	Personero Municipal	Comité MIPG Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización de Imagen Institucional por cambio de Personero.
6	06/10/2020	Personeros Delegados	Comité MIPG Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualizaciones en la caracterización en el ítem 2. Requisitos parte de mi MIPG.
7	24/02/2022	SGC	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización logos del ICONTEC con el número de registro de re certificación del 2 de noviembre de 2021. CO-SC-CER427866